

## **ABSTRACT**

The research is aimed to find out how the performance of the management is measured by using Balanced Scorecard method from each perspective in order to be align with the vision, mission and company strategies. This research has been conducted at PT. Karya Manunggal Jati.

The research method is descriptive qualitative, because the research is not intended to prove a hypothesis, but to comprehend and to analyze the balanced scorecard as a tool to interpret strategy and performance measurement, and the data analysis technique is descriptive qualitative because it can provide explanation by comparing the obtained data during the study with existing theory.

The result of the research shows that the implementation of Strategy Map which is illustrated in Figure 7 and performance measurement by using the balanced scorecard has good contribution to the company with the financial perspective which has been proven by the realization of 2012, 2013 and 2014 financial perspective, Return on Investment (ROI) of 11.12%, 10.90% and 17.56%, Profit Margin on Sales of 1.36%, 1.47% and 2.54% and Sales Growth Rate of 12.35% and 5.40% thus these findings show company performance is getting better although the rate of return which has been earned by the company for any investments which have been made in 2013 decline. Meanwhile, the customer perspective shows 66.7% is stated to be good, that the evidences of the survey which have been realized in 2012, 2013 and 2014, Customer Retention of 5.9%, 6.25% and 6.67%; Number of New Customers of 19.44%, 6.98% and 10.87%; Number of complaint of 2.1%, 0.15% and 0.06% thus these result shows that the company performance is getting better although Number of New Customers decline. Whereas the partners who express very well of 30% and their partners who express less well of 3.3%. For perspective, the internal business process has been proven by the 2012, 2013 and 2014 realization, On Time Delivery of 99.91%, 99.94% and 99.50% which means that it shows a satisfactory level and it almost reaches 100%. It can be concluded that with the implementation of the Balance Scorecard so it is synchronized with the vision and mission of the organization.

**Keywords:** Performance measurement, balanced scorecard and strategy map.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja manajemen diukur dengan metode *Balanced Scorecard* dari masing masing perspektif agar selaras dengan visi, misi, dan strategi perusahaan. Pada penelitian ini dilakukan pada PT Karya Manunggal Jati.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, karena penelitian ini tidak bertujuan untuk membuktikan hipotesis, tetapi memahami dan menganalisis *balanced scorecard* sebagai alat untuk interpretasi strategi dan pengukuran kinerja, dan analisis data teknik yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena dapat memberikan penjelasan dengan membandingkan data yang diperoleh selama penelitian dengan teori yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan penerapan *Strategy Map* yang ditunjukkan pada Gambar 7 dan pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard* telah memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan dengan ini dibuktikan dengan perspektif keuangan realisasi tahun 2012, 2013 dan 2014, *Return On Investment (ROI)* sebesar 11,12%, 10,90% dan 17,56%, *Profit Margin on Sales* sebesar 1,36%, 1,47% dan 2,54%, serta *Sales Growth Rate* sebesar 12,35% dan 5,40% sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang semakin baik meskipun tingkat pengembalian yang diperoleh oleh perusahaan untuk setiap investasi yang dilakukan pada tahun 2013 terjadi penurunan. Sedangkan pada perspektif pelanggan menunjukkan 66,7% menyatakan baik yaitu dengan bukti survey realisasi tahun 2012, 2013 dan 2014, *Customer Retention* sebesar 5,9%, 6,25% dan 6,67%. *Number Of New Customers* sebesar 19,44%, 6,98% and 10,87% *Number Of Complain* sebesar 0,21%, 0,15% dan 0,06% sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang semakin baik meskipun *Number Of New Customers* mengalami penurunan. Dan sedangkan mitra kerja yang menyatakan sangat baik sebesar 30% dan mitra kerja yang menyatakan kurang baik sebesar 3,3%. Untuk perspektif proses bisnis internal yang dibuktikan dengan realisasi tahun 2012, 2013 dan 2014, *On Time Delivery* sebesar 99,91%, 99,94% dan 99,95% serta Layanan Purna Jual sebesar 99,31%, 98,89% dan 99,50% yang berarti hal ini menunjukkan tingkat yang memuaskan dan hampir mencapai 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan *Balanced Scorecard* sehingga selaras dengan visi dan misi organisasi.

Kata kunci: *Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, Strategy Map.*